

# シルバー とうきょう



## ● 私たち、頑張っています！

### シルバー人材センター 福祉・家事援助コーディネーターの紹介

- ・東村山市シルバー人材センター 児玉さん
- ・中野区シルバー人材センター 宮本さん、高橋さん

## ● 福祉・家事援助サービス事業担当者交流会を開催いたしました！

9月17日 東京しごとセンターにて開催

<午前の部>

【講義】

「介護予防・日常生活支援総合事業とシルバー人材センターの役割」

世田谷区烏山あんしんすこやかセンター（烏山地域包括支援センター） 松崎 好美 氏

【取組発表】

「生活支援サービスの実際～準備から実施まで～」

世田谷区シルバー人材センター 小林 美保 氏

<午後の部>

福祉・家事援助サービス事業にかかる情報交換



# 私たち、頑張っています！

## ～シルバー人材センター 福祉・家事援助コーディネー

### 東村山市シルバー人材センター

東村山市シルバー人材センターは、平成28年4月から市の介護予防・日常生活支援総合事業を実施予定であり、女性委員会と家事援助サービス班との合同会議を行うことで就業問題に取り組み、会員のカルテを作成し情報管理を行う等、準備を行っています。その中心である、福祉・家事援助サービス担当職員の小林さんと、7月からコーディネーターとして活躍している児玉さんにお話をうかがいました。

#### コーディネーターになったきっかけ ～ 図書館の司書からシルバーへ～

以前は図書館の司書として長く働いていた児玉さん、今年3月に社会福祉士の資格を通信教育で取得しました。取得後、福祉の仕事を探していたところ、東京都福祉人材センターより東村山市シルバー人材センターの紹介を受け、コーディネーターとして採用となりました。

#### 初めて1人で発注者の家へ ～ 辿り着くかな？ 駐車場はあるかな？～

初めての仕事は「会員さん・発注者さんからの電話対応」。次に「会員さんの面接」、そして「会員さんと一緒に発注者さんのお宅へ伺いサービスの契約内容の確認をする」へ段階的にステップを踏んでいったそうです。

市外に住む児玉さんにとって東村山市内は不慣れ。最初は「発注者さんのお宅に無事辿り着くかな？ 車を停める場所はあるかな？」という不安があったそう。今は少しは道にも慣れ、小林さんのバックアップを受けながら契約書の作成も行っていきます。

コーディネーターは、契約をする際に『できる・できない』を発注者さんに伝える役目があるとのこと。家事援助をしながら子供の面倒を見てほしいという希望に対して、東村山シルバー人材センターでは家事援助と見守りのサービスを別々に受託している点をきっちりと伝え、トラブルを回避しているとのことでした。

#### 発注者さんからいただいた言葉 ～ バスタブに入ることができて嬉しい～

「良い会員さんを紹介してくれてありがとう」と感謝されたことがとても嬉しかったと児玉さん。タクシーで同行して病院へ付き添う仕事でしたが、発注者さんが事前に不安を訴えてきたそうです。そこで不安を取り除こうと、介護の資格を持ち、付き添いの経験がある会員さんを紹介。感謝の言葉をいただいたときは感激もひとしおだったそう。

また、お風呂掃除を依頼した発注者さんから「やっと綺麗になった。バスタブに入ることができて！」という嬉しい言葉をいただいたことも。笑顔で嬉しそうに語る児玉さん、コーディネーターを「とてもやりがいがある仕事」と感じているそうです。

#### ただいま取り組んでいます！ ～ 情報を管理してマッチング度アップ～

児玉さんの課題は「依頼の内容を迅速に聞き取り、理解する」こと。また発注者さんと会員さんをマッチングさせるために「会員さんを知ること、情報共有が重要」だとおっしゃいます。

そこで、平成28年度から始まる「介護予防・日常生活支援総合事業」に向け、会員のカルテを作成しているとのこと。書式はエクセルで作成、各会員が働ける曜日・時間帯や、家事援助サービス事業で対応できる業務などを記載しています。会員さんの空いている時間に仕事の依頼ができるなど、人材を有効に活用でき、カルテへの強い期待が伺えました。拝見したカルテの書式は必要な情報がとても見やすくまとまっていました。

#### これからの意気込み ～ シルバー人材センターの中は小さな会社～

「契約が成立しても『これで大丈夫かな、お断りの電話がかかってこないかな』と不安な気持ちがあるけれど、これからは『大丈夫！』と思えるようにしていきたい。」と児玉さん。「女性会員ができる仕事の種類を増やして会員を増やしていきたい。シルバー人材センターの中は小さな会社のようなものという意識がある。他職員との協力が必要」と、最後に2人からとても力強い言葉をいただきました。

#### インタビューを終えて・・・

最初は少し緊張している様子だった児玉さん、現場の話になると生き生きとお話をしてくださいました。会員さんの情報管理の重要性や、正確な情報を迅速に引き出すことで発注者・会員ともに満足度の高いマッチングを得るという姿勢が伺えました。「カルテ」の効果が楽しみです！



コーディネーターの児玉さん

平成27年度より、連合では高齢者が地域の支え手となって活躍できるように、共働き世帯や高齢者等に対する福祉・家事援助サービス事業を推進するための助成金の交付を始めました。現在12センターへの交付を行い、コーディネーターの設置と事業を推進しています。

# ネーターの紹介～

## 中野区シルバー人材センター

中野区シルバー人材センターは、植木手入れ・除草作業と並び、家事援助サービスを重点事業として展開しています。平成15年度より単発の家事援助サービスに対する事業をスタートし、平成21年、新たに「暮らしのサポート隊」を発足しました。服部事務局長、福祉・家事援助サービス担当職員の青木さん、シルバー会員からその活躍を認められてコーディネーター登用となった宮本さん（5月から）、高橋さん（4月から）にお話しを伺いました。

### 会員からのコーディネーター登用

～ この二人しかいない。だって光っていた！ ～

シルバーの会員だった宮本さんと高橋さん。コーディネーターとしての登用の話があったとき、宮本さんは「怖いもの知らずの性格から」即答で承諾、一方、高橋さんは現場主義。一度迷いましたが、センターからの強い希望でやってみよう！という気持ちに傾いたそうです。

服部事務局長及び職員の青木さんからは「2人とも状況を良くしていこうという気持ちがある。元々リーダー的な存在であり、最初から光っていた。協調性、忍耐力もある。二人の代わりはいません。」と2人に対する絶大な信頼が伺えました。

### 会員としての経歴を生かして

～ 現場の分かるコーディネーター ～

宮本さんは、会員さんの手配や、5人の会員コーディネーターと共に発注者の家へ行き、面談を行っています。「マッチングは難しいが、ピタッと合ったときは嬉しい。発注者の意向をどこまでつかめるかが課題」とのこと。高橋さんは、安全第一を念頭に、新人育成を踏まえた下見の指導・掃除の指導や、現場での作業内容・手順を指導しています。手順に関しては見積もり時間がオーバーしないように指導、また技術的なレベルアップにつながる研修も行っています。

「会員の立場と職員の様子を両方理解している2人がコーディネーターとなり、環境が良い方向に変わった。」と青木さんはおっしゃいます。2人が担う役割はとても大きいことが伝わってきました。

### 発注者さんからの感謝の言葉

～ 涙とともに「ありがとう」～

急遽発生した依頼に対し、高橋さんがその日にいける会員さんを何とか手配した時のこと。発注者さんが「すぐ対応していただいてありがとう」と涙を流しながらおっしゃったそうです。青木さんは「すぐに対応する、その心がけの結果です」と高橋さんの対応を評価されています。

また、「お客様から感謝の気持ちをいただいた時、自分に自信がもてる。会員さんが一生懸命仕事をした結果なので、『感謝』と『ありがとう』を会員さんにも必ず伝えていきます。」と宮本さんはおっしゃいます。

大きな力となる感謝の言葉は、職員・コーディネーター・会員さんと全員で分かちあい、次へ繋げていく、とても良い流れになっています。

### これからの課題

～ 家事援助は立派な仕事。働ける喜びを伝えたい～

最後にこれからの課題をお聞きしました。宮本さんからは、「会員さんのなかには『家事援助は女中さん』だと思っている人は多く、そのような認識が事故につながっているかもしれない。プライドをもってやること、この歳で積極的に働ける喜びについてどうやって伝えていくかを考えている。また8月までの4カ月間の発注件数を分析したい。コーディネーターとして違う目線で見えてきたものがあるので、それをどう生かすかが今後の課題」と、お答えいただきました。

高橋さんは、人材育成の立場から「各地域のリーダーを見つけるのが難しい。現場で働きたい人が多いので、リーダーとして光っている人をお願いしても断られてしまうことが多い。各地域のリーダーを増やし、会員の増力を図りたい。そのためにはリーダーの育成が課題。」とのこと。

会員、コーディネーター両方の視点をもつ2人には、とても具体的な課題が見えているようです。



左から、職員の青木さん、コーディネーターの高橋さん、宮本さん、服部事務局長

### インタビューを終えて・・・

職員との2人に対する絶大な信頼と、会員さんと職員の間で積極的に動いている2人の様子が伺えたのが印象的でした。これまでの会員としての経験とコーディネーターという立場で見えてきたものをどう生かすか、新たな方向性として要注目です！

# 福祉・家事援助サービス事業担当者 交流会を開催いたしました！

平成27年9月17日、東京しごとセンターにて「福祉・家事援助サービス事業担当者交流会」を開催いたしました。当日は31センターから40名以上が参加し、大変活気あふれる交流会となりました。

午前の部は、世田谷区烏山あんしんすこやかセンター（烏山地域包括支援センター）の松崎好美氏より、「介護予防・日常生活支援総合事業とシルバー人材センターの役割」について講義をいただきました。続いて世田谷区シルバー人材センターの小林美保氏より、「生活支援サービスの実際～準備から実施まで～」をお話をいただき、今後実際にサービスを始めるセンターにとって具体的でかつ興味深い内容となりました。



世田谷区烏山あんしんすこやかセンターの  
松崎好美氏



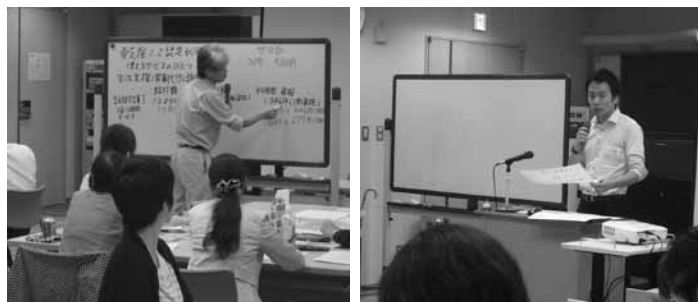
世田谷区シルバー人材センターの  
小林美保氏



午後は、AからGの7グループに分かれ、①生活支援サービス事業の参入状況 ②会員増強の方策 ③子育て支援を含めた取組み・好事例・課題の3点を情報交換しました。さらに各チームでまとめた情報を全体で発表し、互いに知らなかった各センターの取組み、事例、その効果などを全体で共有しました。

発表内容の例として「地域密着型のケーブルテレビで入会説明会の日程を放送」「毎日入会説明会を実施」等の取組み例や、「女性対象の会員募集イベントを実施したところ、80名の参加者のうち当日半数以上が入会した」「スーパーで料理教室の講習生募集チラシを配布した」等の事例があり、皆さんから感嘆の声や深いうなずきがあり、活発な質疑応答となりました。

各センターの地域の特性を生かした取組み等、交流会で初めて知る内容が多くあり、参加者の方々に新たな発見となったようです。交流会で得た情報を各センターで共有していただき、家事援助サービス事業の発展に役立てていただきたいと思います！



## ★お知らせ★

事業担当者の交流会につきましては、後期3月頃に第2回を実施予定です。皆様どうぞご参加下さい。

公益財団法人 東京都しごと財団（東京都シルバー人材センター連合）

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3-10-3 東京しごとセンター 8F

TEL 03-5211-2312～4 FAX 03-5211-2329

URL <http://www.tokyosilver.jp/>

シルバーとうきょうは、東京都シルバー人材センター連合のホームページからもご覧いただけます。